

solocal

Responsabilité Sociétale d'Entreprise

Nos engagements

2021 - 2022



Édito

Solocal s'est engagé dans une stratégie RSE dès 2013. Fort de notre proximité historique avec le tissu économique local, nous mettons l'accent sur des enjeux à impact positif partout en France. A ce titre, il nous paraît essentiel de lutter contre la désertification des centres-villes et de promouvoir les circuits courts.

Avec notre média PagesJaunes et en tant qu'acteur numéro un du marketing digital en France, nous sommes particulièrement sensibles à l'importance de la publication de contenus responsables et accessibles à tous. Les mêmes raisons nous rendent très attentifs à l'empreinte carbone du numérique et aux travaux menés autour de ce sujet en émergence.

Au-delà de l'Hexagone, l'objectif de neutralité carbone porté par l'Union européenne pour 2050 nous permet d'ores et déjà de mieux orienter notre politique d'entreprise avec l'envie de concourir à aujourd'hui à cet objectif de développement durable.

Nous sommes heureux de partager avec vous dans le présent document les engagements de notre entreprise.

Hervé Milcent
Directeur général



**OBJECTIFS
DE DÉVELOPPEMENT
DURABLE**



Nous adhérons aux principes universels du Pacte Mondial de l'ONU et nous contribuons aux Objectifs de Développement Durable dans le cadre de notre politique RSE.



Notre notation extra-financière Gaia nous classe 3^{ème} dans le secteur communication et média (avec une note de 80/100).



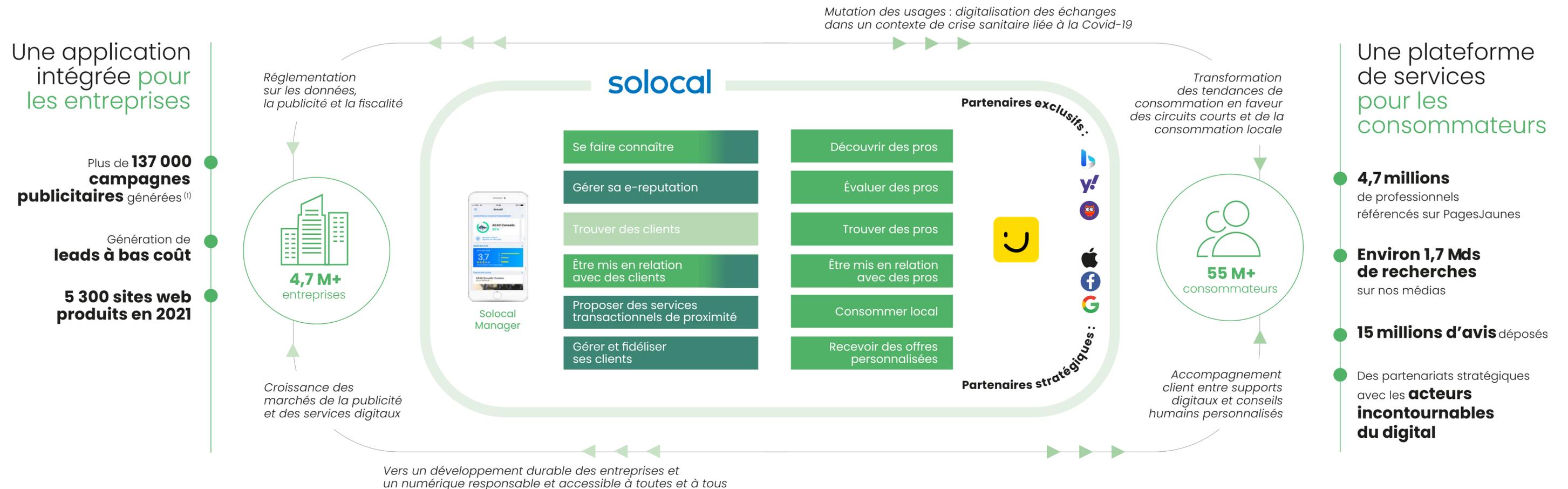
Notre démarche RSE a reçu la labellisation bronze d'Ecovadis et nous évaluons les démarches sociétales de nos fournisseurs au travers de cette plateforme.

Modèle d'affaires

Notre mission : dynamiser la vie locale

Nos valeurs : esprit d'équipe, proximité, audace, engagement

Notre vision : révéler le potentiel de toutes les entreprises en les connectant à leurs clients et prospects grâce à des services digitaux innovants



Notre création de valeur

Talent	Local	Finance	Environnement	Technologie
<p>2 728 effectif global inscrit⁽²⁾</p> <p>Près de 2 000 salariés⁽³⁾ proches du client</p> <p>Taux de féminisation : 53,61% (- 0,1 pt)</p> <p>Formations dispensées à l'éthique, à l'accessibilité numérique⁽⁴⁾, au marketing digital, et à la méthode agile</p>	<p>6 centres régionaux</p> <p>1 webfactory</p> <p>Des conseillers digitaux partout en France</p>	<p>309 000 clients sur le territoire</p> <p>Digitalisation de 406 entreprises à travers nos ateliers digitaux</p> <p>Mise à disposition de 19 annuaires locaux LocalPartner pour les institutions locales</p> <p>87 977 audits digitaux réalisés en 2021 (+ 37 %)</p>	<p>14 tonnes de déchets d'équipements électriques et électroniques (D3E) collectés</p> <p>Émissions de CO₂ des bureaux : -7,0 pts vs 2020</p> <p>Émissions de CO₂ de la flotte véhicules : + 8,5 pts vs 2020</p>	<p>Des socles technologiques développés en interne ou intégrés en mode SaaS</p> <p>Une capacité de distribution à grande échelle des services digitaux</p>

(1) Dont campagnes Référencement Prioritaire.

(2) Sur la base des ETPs à la fin de la période, incluant les ALD & Solocal Interactive.

(3) Commerciaux terrain/TLV, relation client, production et support commercial, chiffre pro forma des départs liés au PSE incluant les affections longue durée & Solocal Interactive.

(4) L'accessibilité numérique simplifie l'accès aux services digitaux de toutes les personnes éloignées du numérique ou en situation de handicap (temporaire, situationnel ou permanent).

3

principales gammes de services digitaux

Solocal offre aux entreprises, de toutes tailles une gamme unique et complète de services qui répondent à tous leurs besoins digitaux via un guichet unique

Connect

Visibilité
Référencement
E-réputation
Services relationnels et transactionnels

Sites internet

Sites vitrines

Booster

Référencement prioritaire
Performance
Notoriété

127 M€
Chiffre d'affaires 2021⁽¹⁾



63 M€
Chiffre d'affaires 2021⁽¹⁾



238 M€
Chiffre d'affaires 2021⁽¹⁾



Ces offres ont pour objectif de répondre aux **3 enjeux majeurs** des entreprises et professionnels

→ **Être présents** partout sur le Web

→ **Conquérir** de nouveaux clients

→ **Se développer** grâce au digital

Nos 8 engagements extra-financiers

Sociétaux

Lutter contre la désertification des centres-villes à travers la promotion des circuits courts et le développement des compétences digitales dans les territoires

Assurer une publication de contenus responsables et accessibles pour tous

Gouvernance

Promouvoir le respect et la sécurité des données personnelles

Consolider une gouvernance éthique et prenant en compte les aspects RSE pour assurer la durabilité de l'entreprise

Sociaux

Accompagner la mutation des emplois et des compétences

Favoriser le développement d'un cadre de travail agréable pour tous

Renforcer l'engagement des collaborateurs et l'attractivité de l'entreprise

Environnementaux

Optimiser les consommations d'énergie, l'utilisation des ressources et réduire l'impact carbone pour un numérique durable



sociétaux

Lutter contre la désertification des centres-villes à travers la promotion des circuits courts et le développement des compétences digitales dans les territoires

Avec seulement 11 % des PME françaises utilisant les outils numériques au quotidien (Étude de l'AFNIC sur la présence en ligne des TPE/PME, 2018), le degré de maturité numérique des entreprises du territoire est très hétérogène. Cette faible adoption d'Internet est un risque de perte de compétitivité pour les territoires français. La crise liée à la pandémie de la Covid-19 a également révélé la nécessité d'accélérer la digitalisation des TPE/PME et a changé les habitudes de consommation (Click & Collect, circuits courts...).

Afin de contribuer à l'inclusion numérique des petites et moyennes entreprises, des personnes en reconversion professionnelle et le développement des compétences numériques dans les territoires, Solocal poursuit la mise en place d'une politique collaborative et partenariale avec les écosystèmes locaux institutionnels et économiques (chambres consulaires, collectivités territoriales, associations, collectivités locales) visant à lutter contre la désertification des centres-villes.

Nos actions

- **Acculturer** des entreprises locales au digital
- **Valoriser** le développement économique des centres-villes et la promotion des circuits courts
- **Soutenir** des initiatives sociétales nationales



Nos performances 2021

- ✔ **Nombre d'entreprises formées** via les Ateliers Digitaux de Solocal : 406 entreprises nouvellement formées (+ 9 % vs 2020) soit 778 formées depuis 2020
- ✔ **Nombre de plateformes** LocalPartner implémentées avec des collectivités locales : 19 annuaires web locaux mis à disposition depuis 2019 (+ 58 % vs 2020)
- ✔ **Nombre d'audits digitaux** réalisés : 87 977 (+ 37 % vs 2020)

Nos objectifs 2022

- **Former 500** entreprises/an
- **Équiper 30** collectivités locales de la plateforme LocalPartner
- **Diagnostiquer 90 000** entreprises grâce aux audits digitaux en ligne

sociétaux

Assurer une publication de contenus responsables et accessibles pour tous

Solocal poursuit l'ambition de fournir un accès à tous à des contenus de qualité afin de garantir aux utilisateurs de ses services digitaux la meilleure expérience pour choisir le bon professionnel et développer une relation de confiance avec lui.

En menant une politique responsable dans la conception et l'appropriation de ses services digitaux par les entreprises et les utilisateurs, Solocal concrétise sa mission de dynamiser la vie locale en toute confiance et pour toutes et tous. Cet engagement porte sur tous les contenus informatifs et publicitaires produits et diffusés sur les plateformes de Solocal, sur son média PagesJaunes, et sur les médias partenaires ainsi que sur l'appropriation de l'ensemble de ses services de communication au public à toutes personnes en situation de handicap ou non.

Nos actions

- **Enrichir** et modérer les sources de contenus sur les professionnels
- **Assurer** l'accès aux contenus par les entreprises locales et l'accessibilité numérique des services digitaux

Nos performances 2021

- ✔ **7,4 est la note de satisfaction** des utilisateurs de PagesJaunes.fr (+ 3 % par rapport à l'année 2020)
- ✔ **Une moyenne annuelle de +28 de NPS** (Net Promoter Score) à chaud pour les utilisateurs de PagesJaunes.fr sur une population de 20 856 répondants soit -6 sur 41 756 répondants en 2020.
- ✔ **675 000 professionnels** utilisent gratuitement notre plateforme Solocal Manager pour de simple mise à jour de contenus
- ✔ **81 % d'accessibilité** numérique de PagesJaunes.fr (+ 25 points vs 2020 où le taux était de 56%)
- ✔ **43 % d'accessibilité** numérique de Solocal.com (+0 points vs 2020 où le taux était identique)
- ✔ **42 % d'accessibilité** numérique de Solocal Manager (+0 points vs 2020 où le taux était identique)
- ✔ **36 % d'accessibilité** numérique des Store Locator (+7 points vs 2020 où le taux était de 29%)
- ✔ **87 % d'accessibilité** numérique des annuaires web LocalPartner (+87% points vs 2020 où aucune démarche n'avait été engagée)

Nos objectifs 2022

- **Progression** de la note de satisfaction des utilisateurs PagesJaunes.fr
- **Progression** de l'utilisation de la plateforme Solocal Manager permettant à tous les professionnels de mettre à jour leurs informations sur PagesJaunes gratuitement
- **Progression** moyenne du taux d'accessibilité numérique de nos services digitaux
- **Sensibilisation de 100 %** des collaborateurs à l'accessibilité numérique



gouvernance

Promouvoir le respect et la sécurité des données personnelles

Solocal a fait de la protection des données personnelles un élément essentiel au coeur de son activité pour assurer sa durabilité. Convaincu que « *Privacy is good for business* », Solocal s'est engagé à contribuer à un Internet de confiance.

Nos actions

- **Valoriser** la protection des données personnelles comme argument commercial
- **Faire** de la sécurité informatique l'affaire de tous



Nos performances 2021

- ✔ **Délai de traitement des demandes** de suppressions de données personnelles : 13 jours en 2021 vs 7 jours en 2020

Nos objectifs 2022

- **Maintenir** des délais de traitement significativement inférieurs au délai légal maximal imposé par le RGPD (1 mois) malgré la complexification de demandes d'exercice des droits des personnes et l'augmentation des demandes de professionnels
- **Former 100 %** des collaborateurs aux enjeux RGPD et cybersécurité



gouvernance

Consolider une gouvernance éthique et prenant en compte les aspects RSE pour assurer la durabilité de l'entreprise

Au-delà de la conformité aux lois et réglementations, et convaincue par le caractère vertueux de consolider une gouvernance éthique et responsable, Solocal s'attache à développer une politique prenant en compte les aspects RSE pour assurer la durabilité de l'entreprise et un pilotage ESG à travers les critères extra-financiers.

Nos actions

- **Promouvoir** le dialogue social et le partage de la valeur
- **Promouvoir** le dialogue avec les actionnaires
- **Renforcer** la transparence de la performance extra-financière de Solocal
- **Déployer** une politique éthique et anticorruption globale
- **Développer** une politique d'achats responsables



Nos performances 2021

- ✓ **100 % des collaborateurs formés** aux enjeux éthiques et anticorruption (loi Sapin 2)
- ✓ **185 fournisseurs évalués en cumulé** (+ 44,5% par rapport à 2020)
- ✓ **Réception et traitement de 3 alertes éthiques** (- 25% par rapport à 2020)
- ✓ **Notation Gaia Rating Ethifinance** ; 80/100 (+ 0% par rapport à 2020)
- ✓ **Notation EcoVadis** : 53/100, médaillé Bronze (+ 7 points par rapport à 2020)

Nos objectifs 2022

- **Former** tous les nouveaux entrants à l'éthique
- **Sensibiliser** nos clients aux enjeux éthiques, RGPD et RSE
- **Sensibiliser** les collaborateurs à la RSE

sociaux

Accompagner la mutation des emplois et des compétences

La réussite de Solocal repose essentiellement sur l'expérience, l'expertise et les compétences de ses collaborateurs : assurer l'adéquation entre leurs compétences et les besoins évolutifs de l'activité de l'entreprise est un véritable enjeu de compétitivité.

Dans le prolongement du plan de transformation et notamment au recentrage sur les services digitaux, l'accompagnement par la formation est, du point de vue de l'entreprise, crucial pour assurer l'employabilité des salariés tant dans leurs évolutions internes que dans la valorisation de leurs compétences en externe.

Nos actions

- **Mettre** en place une gestion des emplois et des parcours professionnels (GEPP)
- **Déployer** un plan de formation



Nos performances 2021

- ✔ **Niveau de recommandation** au sein de l'entreprise : 52 %
(- 5 points par rapport à 2020 avec 57 %)
- ✔ **267 mobilités internes** dans l'entreprise
(+ 157% vs 104 en 2020)
- ✔ **Nombre de managers** ayant suivi la formation « Campus Manager » : 206 managers
- ✔ **Évolution en pourcentage** des collaborateurs ayant répondu à l'enquête d'opinion interne en janvier 2022 qui estiment que l'entreprise leur permet de développer leurs compétences et leur employabilité : 65 %
(- 0,5 point par rapport à 2021 sur l'année 2020)

Nos objectifs 2022

- **Progression** du taux de collaborateurs estimant que l'entreprise leur permet de développer leurs compétences et leur employabilité
- **Progression** du nombre de managers ayant suivi la formation « Campus Manager »
- **Progression** du nombre de mobilités internes

sociaux

Favoriser un cadre de travail agréable pour tous

Avec des phases de transformations profondes, Solocal, conscient des conséquences qu'un tel contexte peut avoir sur la qualité de vie au travail, suit une politique visant à favoriser le développement d'un cadre de travail agréable pour tous contribuant à faciliter l'atteinte de ses objectifs sociaux et économiques.

C'est ainsi que les collaborateurs récemment installés (Cesson-Sevigné, Haillan, l'Isle d'Espagnac) bénéficient de locaux «Haute Qualité Environnementale».

Nos actions

- **Lutter** contre l'absentéisme
- **Prévenir** les situations à risque et notamment des risques psychosociaux (RPS)
- **Poursuivre** la démarche d'amélioration de la qualité des bureaux de l'entreprise



Nos performances 2021

- ✔ **Taux d'absentéisme maladie** et son évolution en pourcentage : 11,35 % (- 1,5 % par rapport à 2020)
- ✔ **Évolution en pourcentage** des collaborateurs ayant répondu à l'enquête d'opinion interne en janvier 2021 estimant être satisfaits du respect avec lequel ils sont considérés : 80 % (- 1 point par rapport à 2020)

Nos objectifs 2022

- **Progression** du taux de collaborateurs estimant être satisfaits du respect avec lequel ils sont considérés
- **Diminution** du taux d'absentéisme

sociaux

Renforcer l'engagement des collaborateurs et l'attractivité de Solocal

Pour assurer la pérennité et le développement des activités de l'entreprise, Solocal nourrit sa volonté d'attirer et fidéliser des collaborateurs de tout horizon et aux expertises pointues et complémentaires.

Un défi d'autant plus difficile à relever dans le domaine compétitif du numérique. Malgré la crise sanitaire et dans le cadre notamment du plan de relance avec la politique « 1 jeune, 1 solution » initiée par le Gouvernement, Solocal poursuit sa politique en faveur de son attractivité auprès des salariés et candidats à l'emploi.

Nos actions

- **Déployer** un plan de gestion des talents
- **L'améliorer** l'engagement des collaborateurs
- **Développer** les initiatives sociétales
- **Promouvoir** la diversité femmes / hommes



Nos performances 2021

- ✓ **Niveau d'engagement exprimé** par les salariés de Solocal ayant répondu à l'enquête d'opinion interne : 72 % (- 3 points par rapport à l'année 2020)
- ✓ **Taux de féminisation** des cadres supérieurs : 30,77 % (+ 3,6 % de femmes par rapport à l'année 2020)
- ✓ **Index égalité salariale** entre les femmes et les hommes chez Solocal SA : 89 points en 2021 (- 7 points par rapport à 2020)
- ✓ **175 apprentis dans l'entreprise** (+ 414,71 % en 2021 vs 34 en 2020)

Nos objectifs 2022

- **Progression** du taux de féminisation chez les cadres supérieurs
- **Maintien** du niveau d'engagement exprimé par les salariés
- **Maintien** du niveau de l'index de Solocal SA et de Solocal Marketing Services
- **Progression** du nombre d'apprentis recrutés

environnementaux

Optimiser les consommations d'énergie, l'utilisation des ressources et réduire l'impact carbone pour un numérique durable

En vue de contribuer à la lutte contre le réchauffement climatique, Solocal intègre dans sa transformation l'optimisation des ressources utilisées pour développer ses activités digitales.

Nos actions

- **Dresser** une politique durable de déplacements professionnels
- **Optimiser** le parc immobilier de l'entreprise
- **Promouvoir** un numérique responsable



Nos performances 2021

- ✓ **Évolution des émissions** liées à la flotte automobile* : + 8,51 % (1 581 tonnes en 2021 vs 1 457 en 2020)
- ✓ **Évolution de l'impact carbone des bureaux**** : - 7 % (256 990 en 2021 vs 276 546 en 2020)
- ✓ **14 tonnes de déchets** d'équipements électriques et électroniques (D3E) collectés

Nos objectifs 2022

- **Déployer** une nouvelle car policy en intégrant des modèles hybrides électriques
- **Auditer** la performance énergétique des bâtiments et réaliser le bilan carbone
- **Maintenir** la baisse des émissions globales liées à la flotte automobile et aux bureaux
- **Maintenir** le recyclage D3E

*en tonnes équivalent CO2/véhicule
**en kg équivalent CO2



Restons en **contact**

L'équipe RSE Solocal

Albane de MONCHY

Responsable
Relations institutionnelles et de la RSE

Abeille DENIAU

Responsable
projets RSE

Maxime DUCLAUX

Secrétaire général adjoint



→ Nous écrire
rse@solocal.com

→ Lire
**[notre Déclaration
de Performance
Extra-Financière 2021](#)**

Découvrir Solocal

